

Yoel Rastafael_Jurnal RIGGS- 4.docx

by turnitin no repository

Submission date: 19-Jan-2026 10:40PM (UTC+0900)

Submission ID: 2859546094

File name: Yoel_Rastafael_Jurnal_RIGGS-4.docx (189.54K)

Word count: 3785

Character count: 26063



Pengaruh E-Government Dan Partisipasi masyarakat Terhadap Responsivitas Pemerintah Melalui Akuntabilitas Sektor Publik : Studi Kasus UPT PPD Samsat

Yoei Rastafaell¹, Muhammad Taufik Hidayat²,

¹ Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945

² Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945

IRastafaell0504@gmail.com, Muhammadhidayat@untag-sby.ac.id

Abstrak

Studi ini berfokus pada pengkajian hubungan antara pengaruh E-Government dan tingkat keterlibatan masyarakat dalam memengaruhi responsivitas pemerintah pada akuntabilitas sektor publik ditempatkan sebagai mediasi pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Samsat di Krian. Metode kuantitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam analisis Smartpls untuk mengidentifikasi serta menguji keterkaitan antarvariabel, baik melalui pengaruh langsung maupun jalur tidak langsung. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan e-government bersama dengan keterlibatan aktif masyarakat mampu meningkatkan daya tanggap pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, implementasi e-government belum memberikan dampak langsung yang signifikan terhadap akuntabilitas sektor publik. Sebaliknya, partisipasi masyarakat dan tingkat responsivitas pemerintah terbukti berperan positif dalam memperkuat akuntabilitas pemerintahan. Penemuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan akuntabilitas tidak ditentukan hanya oleh penerapan teknologi, melainkan juga dipengaruhi secara signifikan oleh mutu pelayanan yang diberikan serta partisipasi masyarakat. Selain itu, untuk analisis dalam mediasi mengindikasikan bahwa akuntabilitas dalam sektor publik berperan sebagai jembatan yang menghubungkan dampak E-Government dan partisipasi warga terhadap tanggapan pemerintah. Secara ringkas, studi ini menyoroti pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik, dikombinasikan dengan peningkatan akuntabilitas, untuk memperkuat kepercayaan dan kepuasan warga. Diharapkan temuan studi ini dapat memberikan kontribusi yang praktis kepada Krian Unit pelaksana Teknis Samsa dikrian dengan meningkatkan strategi pelaksanaan E-Government, meningkatkan keterlibatan masyarakat, dan menciptakan sistem pertanggungjawaban yang lebih jelas dan mudah diakses oleh warga.

Kata kunci: Partisipasi Masyarakat, Responsivitas Pemerintah, Akuntabilitas Sektor Publik

1. Latar Belakang

Perkembangan pesat di era Revolusi Industri 4.0 telah mendorong kemajuan signifikan dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang menggerakkan perubahan mendasar terhadap sistem keberlanjutan pemerintahan di banyaknya negara, termasuk di Indonesia. Transformasi digital tersebut menciptakan peluang yang luas bagi pembaruan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Sopamena, 2024). Di tengah kemajuan teknologi yang semakin tidak terelakkan, hampir seluruh sektor, baik publik maupun privat, telah mengadopsi sistem pengelolaan berbasis teknologi informasi. Beragam layanan berbasis elektronik, seperti E-Government, E-banking, E-library, E-education, hingga E-commerce, terus dikembangkan dengan memanfaatkan aplikasi digital sebagai sarana utama dalam menyediakan informasi dan layanan yang lebih efisien, tepat, serta mudah dapat diakses oleh publik. Penggunaan E-Government ini sejalan dengan amanat Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini menggarisbawahi pentingnya sebuah digitalisasi dalam birokrasi dan integrasi layanan publik. Namun, di tingkat kota/kabupaten, tantangan tetap ada, seperti infrastruktur TIK yang tidak memadai, tingkat kualifikasi karyawan yang beragam, dan proses birokrasi yang tidak stabil. Semua ini memengaruhi kualitas layanan publik, yang tidak sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Di tengah kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, tepat, dan jelas, kecepatan tanggapan pemerintah menjadi salah satu ukuran penting untuk menilai mutu pelayanan publik (Maisarah et al., 2025). Pada konteks Responsivitas dapat dimaknai sebagai kapasitas lembaga pemerintah dalam memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan efektif terhadap berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat. Dalam praktiknya, masih sering ditemukan kondisi di mana aduan atau keluhan warga tidak segera ditindaklanjuti, bahkan cenderung terabaikan. Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem birokrasi pada sejumlah institusi belum mampu merespons aspirasi masyarakat secara optimal, yang pada akhirnya berimplikasi pada menurunnya tingkat kepercayaan publik. Seiring dengan perkembangan digitalisasi, pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, mulai mengadopsi layanan berbasis e-government sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penerapan pendekatan ini dinilai dapat meningkatkan kualitas layanan publik melalui penggunaan teknologi informasi serta komunikasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pemrosesan data yang efisien dan penyampaian informasi yang tepat (Sumarna, 2024). E-Government, sebagai bentuk Penerapan teknologi digital dalam pemerintahan bertujuan untuk mempercepat kontrol administratif, membuat akses informasi lebih terbuka, dan memperkuat interaksi antara pemerintah dan warga negara. Penggunaan sistem administrasi berbasis digital memiliki peran krusial dalam mendorong Peningkatan kinerja, daya guna, keterbukaan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan administrasi publik, yang pada gilirannya bisa memperkuat keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam struktur birokrasi dipemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital dalam proses administrasi tidak hanya dipandang sebagai bagian dari perubahan dalam birokrasi, serta sebagai sarana strategis untuk mendapatkan pemerintahan yang lebih transparan, berorientasi pada kepentingan masyarakat, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Keberhasilan implementasi e-government dan Perbaikan mutu layanan publik sangat ditentukan oleh seberapa besar keterlibatan masyarakat. Melalui keterlibatan yang aktif, masyarakat tidak juga berfungsi sebagai penyumbang ide dan pengawas, namun menjadi elemen krusial dalam menjamin bahwa kebijakan dan program pemerintahan selaras pada kebutuhan serta harapan masyarakat. Pada ketika berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik, tata cara yang jelas dan terbuka, layanan yang cepat, serta biaya yang masuk akal kian tumbuh. Peningkatan kesadaran akan hak atas pelayanan turut mendorong naiknya ekspektasi masyarakat, di mana negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang setara dan dapat diakses oleh seluruh rakyat. (Izzul Fatchu Reza, 2020). Namun, keterlibatan warga untuk memanfaatkan pelayanan digital tetap tergolong kurang akibat kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan hambatan dalam akses. Kejadian ini menyebabkan adanya jurang antara inisiatif digitalisasi yang dilakukan pemerintah dan pemanfaatan layanan digital yang sesungguhnya oleh masyarakat.

Di samping pemanfaatan teknologi dan keterlibatan masyarakat, Akuntabilitas di sektor publik adalah komponen penting yang memperkuat interaksi antara pemerintah dan warga. Keterlibatan masyarakat menunjukkan dukungan publik untuk eksistensi serta kinerja institusi negara (Iswahyudi et al., 2016). Pemerintahan untuk dapat menerapkan prinsip akuntabilitas secara baik lebih memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari masyarakat, karena setiap kebijakan, keputusan, serta capaian kinerjanya dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka. Akuntabilitas yang baik juga berfungsi untuk meningkatkan efek dari pelaksanaan E-Government serta keterlibatan warga dalam respons pemerintah, maka itu ketiga elemen ini saling berhubungan dan saling mendukung demi terciptanya pemerintahan yang responsif dan mementingkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam hasil ini, prinsip pertanggungjawaban menjadi aspek yang penting, karena dapat memperkuat kinerja pemerintah dalam menjalankan kewajiban untuk warga bidang administratif dan etis, sekaligus memberikan respons serta penjelasan yang jelas atas harapan dan tuntutan masyarakat terhadap tindakan yang diambil. Akuntabilitas dalam sektor publik dapat dilihat sebagai sistem yang memperkuat keterkaitan antara penerapan E-Government, keterlibatan warga, dan seberapa responsif pemerintahan. Kemampuan pemerintah dalam mengelola serta mengatasi berbagai kendala secara mandiri menjadi salah satu indikator penting dari alur kelola pemerintahan yang baik dan tertib. Hal ini tidak juga tercermin dari kecepatan tanggapan pemerintah terhadap saran atau pertanyaan dari publik, serta seberapa baik pemerintah dapat mengenali kebutuhan warga, membuat sebuah keputusan yang sesuai waktu, dan merancang jawaban yang efektif untuk permasalahan yang timbul. Pemerintah yang memiliki respons cepat biasanya lebih efektif dalam menciptakan kepercayaan warga, memperkuat legitimasi kebijakan mereka, dan memberikan layanan publik yang bertujuan untuk memenuhi serta meningkatkan kesejahteraan bersama. Walaupun banyak studi sebelumnya telah meneliti E-Government terkait transparansi dan inovasi dalam pelayanan publik, penelitian yang mengkaji keterkaitan antara implementasi e-government, keterlibatan masyarakat, akuntabilitas sektor publik, dan responsivitas pemerintah secara keseluruhan masih tergolong sedikit.

Unit pelaksana Teknis Samsat Krian merupakan salah satu unit pemerintahan di daerah yang telah mengadopsi pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan publik, antara lain melalui penerapan e-samsat dan penggunaan aplikasi untuk membayar pajak melalui internet. Walaupun layanan-layanan ini sudah beralih ke

digital, masih terdapat sejumlah masalah dalam pelaksanaannya, seperti respon yang kurang memadai pada aduan wajib pajak, cara pelayanan yang tidak efisien, dan rendahnya keterlibatan masyarakat dalam menilai kualitas layanan. Di samping itu, kualitas untuk layanan masih saja belum dapat berjalan mulus sesuai dengan cara yang telah ditetapkan, termasuk proses pengelolaan pendaftaran kendaraan yang tidak dilaksanakan dengan efisien dan cepat, serta perilaku petugas layanan yang tidak memberikan perlindungan yang cukup bagi pengguna, serta prosedur birokrasi yang masih dipersepsikan berbelit dan menyulitkan masyarakat. Keadaan ini menunjukkan pentingnya evaluasi menyeluruh mengenai keterkaitan antara penerapan e-government, keterlibatan masyarakat, kejelasan sektor publik, dan kemampuan pemerintah dalam merespons guna meningkatkan mutu layanan publik di Samsat Krian. Untuk menjawab berbagai masalah tersebut, dibutuhkan strategi yang terencana dan berkelanjutan, seperti melaksanakan kursus pelatihan untuk memperbaiki kemampuan pegawai pemerintah, mempermudah sistem administrasi, dan memaksimalkan pemanfaatan media informasi (Jabar & Yuniarni, 2025).

Berdasarkan kondisi ini, studi ini digunakan untuk mengevaluasi dampak pengaruh E-Government serta keterlibatan warga pada respons pemerintah, dengan akuntabilitas publik sebagai variabel yang menghubungkan di Samsat Krian. Tujuan dari studi ini adalah untuk menyajikan bukti nyata terkait keberlanjutan pemerintah yang dapat meningkatkan mutu layanan publik dengan menekankan pada penggabungan digitalisasi layanan, keterlibatan warga, dan penguatan pada sistem pertanggungjawaban dalam menjalankan tata kelola daerah.

2. Metodologi Penelitian

Pendekatan yang diterapkan penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. "Pendekatan kuantitatif adalah cara penelitian yang berdasarkan pada pandangan positivisme, dan digunakan untuk mengevaluasi populasi serta sampel tertentu. Pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, informasi dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis." (Sugiyono, 2023). Melalui topik dari studi ini meliputi elemen-elemen dan hubungan antar elemen tersebut, partisipan, serta tempat pelaksanaan studi.

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian dapat diartikan sebagai keseluruhan subjek atau objek dihasilkan wilayah-wilayah tertentu mempunyai ciri-ciri serupa dan berfokus utama dalam analisis dipenelitian. Populasi tersusun dari beragam kategori, dimana setiap elemen atau isu memiliki kuantitas dan sifat tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk analisis dan mengambil keputusan (Sugiyono, 2023). Dari studi ini, populasi mencakup pegawai serta masyarakat wajib pajak yang ada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Pendapatan SAMSAT Krian. Jumlah keseluruhan populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 896.000 individu, terdiri atas 63 personel Polri, 9 pegawai Dispenda, 4 pegawai Jasa Raharja, serta 823.000 orang wajib pajak.

Sampel Penelitian ini menggunakan teknik penentuan sampel dengan pendekatan rumus Slovin, yang diterapkan untuk memperoleh jumlah responden pada kondisi di mana karakteristik populasi belum diketahui secara rinci. Metode ini lazim diperuntukkan bagi peneliti yang bersofat kuantitatif, terutama dalam kajian survei yang melibatkan populasi luas, karena dapat membantu peneliti dalam menetapkan ukuran pada sampel proporsional. Melalui pendekatan tersebut, jumlah sampel dapat ditekan tanpa mengurangi kemampuan sampel dalam merepresentasikan karakteristik populasi. Dalam penelitian ini, penetapan ukuran sampel didasarkan pada tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, yang mencerminkan tingkat keandalan data sebesar 90%. Pertimbangan pemilihan tingkat kesalahan ini berkaitan dengan besarnya populasi penelitian serta keterbatasan sumber daya yang tersedia, baik dari aspek waktu maupun tenaga, sehingga dinilai paling rasional dan efisien. Perhitungan yang dilakukan menggunakan rumus Slovin menunjukkan bahwa total responden yang dapat digunakan dalam studi ini ialah 100 orang, yang telah disesuaikan dengan total populasi penelitian.

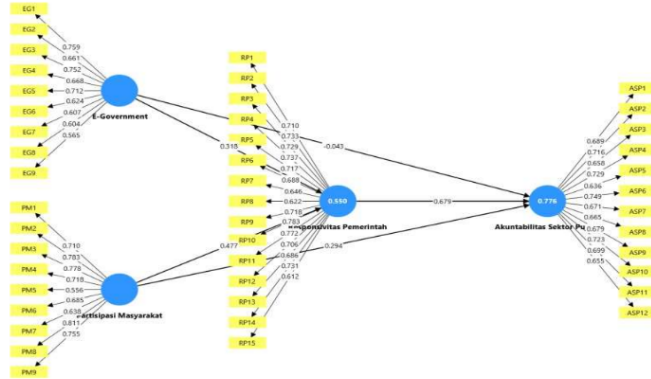
2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pada studi ini dilakukan dengan menyebar kuesioner. Para responden dihadapkan pada serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang harus mereka jawab (Sugiyono, 2023). Melalui penelitian ini, data utama diambil dari tanggapan responden terhadap kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada karyawan dan pihak-pihak yang berkepentingan di masyarakat yang memanfaatkan pelayanan publik dari SAMSAT Krian.

3. Pembahasan

3.1 Analisis Inferensial

Analisa inferensi digunakan sebagai dasar statistik untuk menafsirkan data penelitian dan mengambil kesimpulan yang dapat diberlakukan pada populasi yang lebih luas berdasarkan hasil pengamatan pada sampel. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menilai tingkat keterwakilan data sampel terhadap ciri-ciri secara general. Pengolahan dan analisa data dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Perangkat lunak tersebut menerapkan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis varians melalui teknik Partial Least Squares (PLS).



3.2 Model Pengujian Outer Model

Perhatian utama diarahkan untuk keterkaitan antar variabel laten dan indikator-indikator yang menyusunnya. Evaluasi model pengukuran mempunyai tujuan untuk memastikan bahwa instrumen dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya serta mempunyai tingkat kevalidan dan konsistensi yang baik dalam mengukur variabel laten. Dalam pengujian outer model, terdapat tiga jenis pengujian utama yang dilakukan, yaitu uji validitas convergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk.

a. Validitas Convergen

Validitas dari perkiraan outer loading dapat diukur melalui hubungan antara nilai indikator dan konstruk yang relevan. Pads indikator dapat memenuhi kriteria validitas apabila memiliki nilai di atas 0,7, sedangkan nilai sebesar 0,6 masih bisa diterima. Indikator yang tidak mencapai batas korelasi tersebut dinilai tidak layak dan harus dieliminasi. Hasil pengujian awal terhadap validitas konvergen dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Instrumen	EGM	PMT	RPH	ASPK	Ket
EGM1	0.758				V
EGM2	0.662				UV
EGM3	0.753				V
EGM4	0.667				UV
EGM5	0.713				V
EGM6	0.623				UV
EGM7	0.606				UV

EGM8	0.605				UV
EGM9	0.564				UV

Instrumen	EGM	PMT	RPH	ASPK	Ket
PMT1		0.711			V
PMT2		0.784			V
PMT3		0.779			V
PMT4		0.719			V
PMT5		0.557			UV
PMT6		0.686			UV
PMT7		0.639			UV
PMT8		0.812			V
PMT9		0.754			V
RPH1			0.709		V
RPH2			0.732		V
RPH3			0.728		V
RPH4			0.738		V
RPH5			0.716		V
RPH6			0.689		UV
RPH7			0.645		UV
RPH8			0.623		UV
RPH9			0.717		V
RPH10			0.784		V
RPH11			0.773		V
RPH12			0.705		V
RPH13			0.685		UV
RPH14			0.732		V
RPH15			0.613		UV
ASPK1				0.687	UV
ASPK2				0.717	V
ASPK3				0.659	UV
ASPK4				0.726	V
ASPK5				0.635	UV
ASPK6				0.746	V
ASPK7				0.672	UV
ASPK8				0.663	UV
ASPK9				0.676	UV
ASPK10				0.724	V
ASPK11				0.698	UV
ASPK12				0.656	UV

DOI: <https://doi.org/10.xxxx/riggs.xxxx.xxx>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

b. Diskriminant Validity

Pengujian kevalidan data bertujuan untuk menjamin untuk konstruk atau variabel dalam pengukuran dapat merefleksikan hasil yang beda, sehingga tidak adanya keseimbangan antar variabel. Penilaian validitas ini dilakukan dengan menggunakan metode *cross-loading*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi kriteria apabila nilai dari setiap hubungan akan berbeda satu dengan yang lain atau mempunyai nilai yang lebih unggul dari nilai sebelumnya, hal itu menunjukkan bahwa hasil yang diukur dapat valid dan bisa dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Hasil perhitungan *cross-loading* dari masing-masing indikator disajikan pada bagian berikut.

Instrumen	EGM	PMT	RPH	ASPK	Ket
EGM1	0.862	0.465	0.435	0.289	V
EGM3	0.857	0.446	0.447	0.415	V
EGM5	0.813	0.387	0.436	0.337	V
PMT1	0.431	0.725	0.403	0.421	V
PMT2	0.405	0.823	0.498	0.548	V
PMT3	0.416	0.815	0.473	0.441	V
PMT4	0.416	0.743	0.476	0.464	V
PMT8	0.355	0.841	0.564	0.595	V
PMT9	0.413	0.771	0.634	0.617	V
RPH1	0.434	0.589	0.738	0.631	V
RPH2	0.463	0.486	0.731	0.596	V
RPH3	0.335	0.407	0.746	0.601	V
RPH4	0.546	0.548	0.757	0.565	V
RPH5	0.307	0.546	0.743	0.563	V
RPH9	0.376	0.411	0.715	0.582	V
RPH10	0.301	0.427	0.816	0.583	V
RPH11	0.327	0.435	0.801	0.594	V
RPH12	0.377	0.505	0.726	0.576	V
RPH14	0.391	0.517	0.722	0.689	V
ASPK2	0.212	0.565	0.577	0.746	V
ASPK4	0.416	0.562	0.702	0.794	V
ASPK6	0.318	0.503	0.643	0.813	V
ASPK10	0.329	0.427	0.552	0.752	V

c. Construct Reliability

Construct Reliability analisis bisa dilakukan melalui dua cara: alpha Cronbach dan Composite reliability. Metode-metode ini berfungsi untuk menguji keandalan indikator dalam sebuah variabel. Pengujian ini tujuannya adalah untuk mengevaluasi seberapa besar indikator dari suatu variabel saling berhubungan dan secara konsisten menggambarkan variabel yang ingin diukur.

1) Cronbach Alpha

Cronbach's Alpha adalah alat yang sangat krusial untuk menilai keandalan variabel melalui model PLS-SEM. Jika angkanya tinggi, itu berarti konstruk atau variabel tersebut diukur secara cermat dan terus-menerus dalam analisis PLS. Sebaliknya, jika angkanya rendah, itu menunjukkan adanya masalah dalam validitas pengukuran, dengan

DOI: <https://doi.org/10.xxxx/riggs.xxxx.xxx>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

nilai ini, akan dapat mengambil kesimpulan bahwa indikator atau pernyataan variabel yang belum memiliki tingkat reliabilitas yang memadai sehingga perlu dilakukan perbaikan atau penggantian.

	Cronbach alpha	Ket.
E-Government	0.798	Reliable
Partisipasi Masyarakat	0.878	Reliable
Responsivitas Pemerintah	0.912	Reliable
Akuntabilitas Sektor Publik	0.782	Reliable

2) Composite reliability

Composite Reliability digunakan sebagai menjamin stabilitas indikator yang membentuk variabel laten. SmartPLS, reliabilitas komposit berperan sebagai instrumen untuk menilai keandalan; angka $CR \geq 0,7$ dianggap memadai untuk keperluan studi.

	Composite reliability	Ket.
E - Government	0.883	Reliable
Partisipasi Masyarakat	0.908	Reliable
Responsivitas Pemerintah	0.925	Reliable
Akuntabilitas Sektor Publik	0.857	Reliable

3.3 Model Pengukuran Inner Model

Inner model pada analisis PLS-SEM, keterkaitan antara variabel laten diuraikan dan dinilai sesuai dengan kekuatan serta pentingnya. Penilaian ini meliputi tiga komponen utama: koefisien determinasi (R^2), koefisien jalur, dan signifikansi dari antarhubung (uji hipotesis).

a. R - Square (R^2)

R square dalam PLM-SEM, R^2 menunjukkan keefektif variabel bebas pada model mampu menunjukkan variasi yang terjadi pada variabel terikat, di mana nilai R^2 menunjukkan tingkat kekuatan atau daya jelaskan keseluruhan dari model tersebut. Nilai berada pada kisaran 0 sampai 1, yaitu nilai yang lebih tinggi akan memperlihatkan kemampuan model yang semakin baik dalam menjelaskan variasi data. Adapun nilai R^2 yang diperoleh pada analisis ini disajikan sebagai berikut.

	R - square	R-square adjusted
Akuntabilitas Sektor Publik	0.678	0.668
Responsivitas Pemerintah	0.478	0.467

b. Uji Hipotesa Hasil

Pengujian hipotesis yang dilakukan PLS – SEM, Berikut hasil bootstrapping model pada penelitian langsung dan tidak langsung

Koefisien	Original sampel (O)	Sampel mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (STDEV)	P values	Ket.
E-Government -> Responsivitas Pemerintah	0.250	0.251	0.107	2.324	0.010	Sig.
Partisipasi Masyarakat -> Responsivitas Pemerintah	0.528	0.533	0.083	6.348	0.000	Sig.
E-Government -> Akuntabilitas Sektor Publik	- 0.067	- 0.057	0.085	0.785	0.216	Tidak Sig.
Partisipasi Masyarakat -> Akuntabilitas Sektor Publik	0.267	0.282	0.102	2.617	0.004	Sig.
Responsivitas Pemerintah -> Akuntabilitas Sektor Publik	0.660	0.645	0.105	6.297	0.000	Sig.

Model struktural yang dianalisis dengan koefisien efek langsung dapat mengindikasikan apakah hubungan antara variabel-variabel tertentu penting atau tidak penting. Hasil uji hubungan struktural dijelaskan melalui uji *t*, di mana output bootstrapping digunakan sebagai dasar dalam uji hipotesis penelitian ini. Selain itu, pengujian hipotesis *Indirect Effect* juga dapat diamati melalui hasil analisis yang ditampilkan pada aplikasi SmartPLS.

Koefisien	Original sampel (O)	Sampel mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Ket.
E-Government -> Responsivitas Pemerintah -> Akuntabilitas Sektor Publik	0.165	0.160	0.071	2.333	0.010	Sig.
Partisipasi Masyarakat -> Responsivitas Pemerintah -> Akuntabilitas Sektor Publik	0.349	0.343	0.078	4.495	0.000	Sig.

Hasil pengujian pengaruh *indirect effect* yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur antarvariabel mengindikasikan bahwa pengujian efek tidak langsung telah berhasil dilakukan. Keberhasilan pengujian menunjukkan bahwa Responsivitas Pemerintah memiliki peran mediasi yang cukup signifikan dalam model penelitian ini.

4. Kesimpulan

Peningkatan implementasi e-government terhadap responsivitas pemerintah sejalan dengan temuan yang menyatakan bahwa salah satu manfaat utama e-government adalah peningkatan kualitas pelayanan publik melalui efisiensi dan percepatan proses layanan. Nilai koefisien positif sebesar 0,250 menunjukkan bahwa penerapan sistem digital di UPT PPD Samsat Krian, seperti E-Samsat dan layanan daring lainnya, telah berkontribusi dalam memperkuat kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan wajib pajak secara lebih cepat dan efektif.

Peningkatan peran partisipasi masyarakat terhadap responsivitas pemerintah sejalan dengan teori partisipasi dalam administrasi publik, yang menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan masyarakat melalui penyampaian kritik, saran, dan umpan balik terkait pelayanan Samsat, maka semakin besar pula dorongan bagi pemerintah untuk meningkatkan daya tanggapnya. Nilai koefisien jalur positif yang kuat sebesar 0,528 menunjukkan bahwa bagi wajib pajak di UPT PPD Samsat Krian, keberadaan ruang partisipasi serta mekanisme komunikasi dua arah terbukti sangat efektif dalam memengaruhi kualitas kinerja pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa partisipasi masyarakat tidak hanya bersifat simbolik atau pasif, melainkan berperan sebagai faktor strategis yang meningkatkan kepekaan pemerintah terhadap kebutuhan publik serta memperkuat kemampuan instansi dalam merespons berbagai permasalahan pelayanan secara lebih cepat dan akurat.

Peningkatan implementasi e-government menunjukkan adanya kecenderungan hubungan yang tidak searah dengan akuntabilitas sektor publik serta memberikan pengaruh yang relatif sangat lemah. Dalam konteks UPT PPD Samsat Krian, keberadaan dan pemanfaatan layanan digital seperti E-Samsat belum sepenuhnya dipersepsikan oleh wajib pajak sebagai upaya penguatan akuntabilitas pemerintah. Unsur transparansi informasi, keterbukaan alur pelayanan, serta mekanisme pertanggungjawaban belum dirasakan mengalami peningkatan yang signifikan melalui penerapan sistem digital tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan publik belum secara otomatis membentuk persepsi akuntabilitas yang lebih baik, khususnya ketika aspek interaksi langsung, kejelasan prosedur pelayanan, dan kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat masih dipandang sebagai faktor yang lebih menentukan dalam penilaian pengguna layanan.

Pengaruh partisipasi masyarakat terhadap akuntabilitas sektor publik ditunjukkan oleh Koefisien jalur positif mencapai 0,267, yang mengindikasikan bahwa semakin banyak wajib pajak yang terlibat dalam memberikan masukan, kritik, dan penilaian mereka terhadap layanan Samsat, semakin tinggi kemungkinan mereka akan memanfaatkan layanan tersebut, maka semakin kuat pula dorongan terhadap peningkatan tuntutan dan penerapan akuntabilitas sektor publik di UPT PPD Samsat Krian. Temuan tersebut mempertegas bahwa partisipasi masyarakat berperan sebagai mekanisme kontrol sosial yang mendorong pemerintah untuk bertindak lebih transparan dan bertanggung jawab. Menurut (Muhammadiyah, 2013) Keterlibatan masyarakat dalam pengembangan hanya dengan adanya kebijakan publik, kita bisa memastikan bahwa masyarakat sadar bahwa kebijakan itu dibuat secara demokratis dan demi kepentingan semua orang.

Penerapan responsivitas pemerintah terhadap akuntabilitas sektor publik menunjukkan bahwa responsivitas merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan akuntabilitas sektor publik. Peningkatan kemampuan pemerintah dalam memberikan respons yang cepat, tepat, dan sesuai terhadap kebutuhan wajib pajak secara langsung berkontribusi pada meningkatnya persepsi transparansi dan pertanggungjawaban instansi di mata masyarakat. Wajib pajak yang merasakan pelayanan yang responsif, seperti alur proses yang efisien, penyampaian informasi yang jelas dan akurat, serta sikap petugas yang sigap dan membantu, cenderung menilai kinerja pemerintah lebih akuntabel. Nilai koefisien pengaruh sebesar 0,660 menegaskan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam merespons pelayanan merupakan faktor dominan yang menentukan tingkat pengakuan akuntabilitas pemerintah oleh publik.

Penelitian ini menyajikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pemahaman penerapan E-Government di Samsat Krian. Walaupun pengaruh langsung e-government terhadap akuntabilitas sektor publik tanpa peran mediasi tidak dapat berhasil signifikansi, responsivitas warga terbukti berperan sebagai membantu yang efektif dalam transformasi dampak E-Government membuat Tingkat berhasil akuntabilitas. Hasil ini menegaskan bahwa penerapan teknologi daerah tidak secara otomatis menghasilkan akuntabilitas daerah; proses perantara diperlukan, yaitu ketika pemanfaatan teknologi mampu mendorong layanan publik agar lebih unggul, terpecah, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Tingkat responsif yang tinggi ini dipandang oleh publik sebagai bukti yang terjadi akuntabilitas serta tanggung jawab daerah yang berfungsi secara baik.

Partisipasi masyarakat pada UPT PPD Samsat Krian mencerminkan bahwa keterlibatan aktif warga memiliki posisi penting dalam meningkatkan responsivitas pemerintah. Walaupun secara langsung partisipasi masyarakat telah terbukti dapat berpengaruh signifikan dalam meningkatkan responsivitas, akuntabilitas sektor publik berperan sebagai mekanisme perantara yang mampu memperkuat sekaligus menyalurkan pengaruh tersebut.

Penyampaian aspirasi, kritik, dan umpan balik dari masyarakat terkait kualitas pelayanan mendorong instansi untuk merespons lebih cepat, meningkatkan akurasi layanan, serta menyesuaikan kebijakan operasional agar lebih responsif terhadap kebutuhan publik. Nilai koefisien jalur yang relatif tinggi sebesar 0,349 menunjukkan bahwa masukan masyarakat berfungsi sebagai penggerak utama peningkatan kinerja pelayanan, namun dampak akuntabilitas sektor publik baru akan optimal apabila pemerintah memiliki komitmen dan kapasitas untuk menindaklanjuti masukan tersebut secara konkret dan tepat waktu.

Referensi

1. Iswahyudi, A., Triuwono, I., & Achsin, M. (2016). Hubungan Pemahaman Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Value For Money Dan Good Governance (Studi Empiris pada SKPD di Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 151–166. <https://doi.org/10.23887/jia.v1i2.9992>
2. Izzul Fatchu Reza. (2020). E-Government Di Indonesia Pada Era Revolusi. *Wacana Publik*, 14(01), 7–12.
3. Jabar, A., & Yuniarni, E. (2025). Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik untuk mewujudkan Good Governance. *Welfare State*, 4(1), 131–146.
4. Maisarah, P. A., Fonna, F., & Firdaus, R. (2025). Peran Kritis Sistem Informasi Manajemen Dalam Mewujudkan E-Government Yang Responsif, Transparan, Dan Berkelanjutan Di Indonesia. *Jurnal Keuangan Dan Manajemen Terapan*, 6(3).
5. Muhammadfah. (2013). Partisipasi Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance Otonomi Daerah. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 57–66.
6. Sopamena, C. A. (2024). Digital Revolution and Public Administration Innovation: Increasing the Efficiency and Responsiveness of Public Services. *Journal of Governance*, 9(2). <https://doi.org/10.31506/jog.v9i2.24786>
7. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D* (Sutopo (ed.)).
8. Sumama, A. (2024). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di UPTD Pelatihan Kerja Kabupaten Bandung. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(2), 936–944.

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

17%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	7%
2	journal.ilmudata.co.id Internet Source	7%
3	Yoel Rastafael, Muhammad Taufiq Hidayat. "Pengaruh Penerapan E-Governement dan Partisipasi masyarakat dalam Meningkatkan Responsivitas Pemerintah melalui Akuntabilitas Sektor Publik: Studi Kasus UPT PPD Samsat", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	1%
4	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1%
5	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
6	Wawansyah, Ega Dwi Putri Marswandi, Wira Hendri, Rini Anggriani, Baiq Nadia Nirwana. "Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Tingkat Inflasi, dan Nilai Tukar terhadap Return Saham", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	<1%
7	core.ac.uk Internet Source	<1%
8	international.appisi.or.id Internet Source	<1%

9	Muhammad Elny Firmansyah, Rifdah Abadiyah, Dewi Andriani. "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP TEAMWORK KARYAWAN MELALUI KNOWLEDGE SHARING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PT BINTANG TEKNIK NYATA", Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium, 2025 Publication	<1 %
---	--	------

10	es.scribd.com Internet Source	<1 %
----	----------------------------------	------

11	journal.unika.ac.id Internet Source	<1 %
----	--	------

12	nasdemjakarta.id Internet Source	<1 %
----	-------------------------------------	------

13	repository.unars.ac.id Internet Source	<1 %
----	---	------

14	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
----	---------------------------------------	------

15	www.neliti.com Internet Source	<1 %
----	-----------------------------------	------

16	doku.pub Internet Source	<1 %
----	-----------------------------	------

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On